

ABSTRAK

Hubungan kemitraan antara pabrik gula dengan petani tebu terdapat proses jasa yang tidak lepas dari adanya gap antara keduanya, gap tersebut salah satunya keluhan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi pelayanan. Keluhan yang terjadi dalam penelitian ini berupa ketidakadilan atas akuntabilitas yang rendah, yang disebabkan oleh sistem, proses dan karyawan yang memberikan pelayanan. Keluhan tersebut harus ditangani secara adil sehingga harapan petani tebu atas diselesaikannya keluhan tersebut sesuai dengan kenyataannya. Sebagai upaya untuk menyelesaikan keluhan petani tebu secara adil dan memuaskan, peranan kapabilitas karyawan dalam menangani keluhan yang terwujud dari adanya pemberdayaan diperlukan untuk menciptakan penanganan keluhan yang efektif. Penanganan keluhan yang efektif didukung dipengaruhi oleh efektivitas karyawan lini depan yang berinteraksi langsung dengan petani tebu.

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kapabilitas penanganan keluhan terhadap kepercayaan petani tebu pada pabrik gula melalui kualitas dan kepuasan petani atas penanganan keluhan yang dilakukan oleh karyawan PG. Soedhono Ngawi. Penelitian ini menggunakan riset kausal yang menganalisis hubungan kausalitasnya menggunakan SEM. Data penelitian diperoleh dengan metode survey, pada 120 petani tebu yang pernah mengadakan keluhan di PG. Soedhono Ngawi.

Hasil penelitian menunjukkan kapabilitas penanganan keluhan disebabkan oleh adanya keleluasaan yang dilakukan karyawan dengan penuh tanggung jawab dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas penanganan keluhan petani tebu Soedhono. Kualitas penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan Keluhan, namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepercayaan petani tebu pada PG. Soedhono. Kepercayaan petani tebu pada PG. Soedhono dipengaruhi kepuasan atas penanganan keluhan yang diselesaikan oleh dengan adil oleh karyawan PG. Soedhono.

Kata kunci: Keluhan, Kapabilitas Penanganan Keluhan, Pemberdayaan, Kualitas dan Kepuasan Penanganan Keluhan, Kepercayaan.